tentando transmitir, ao invés de se ater apenas nos detalhes do que elas estão dizendo. Olhe para o que é indizível - emoções, a intenção ou o significado e as necessidades.
Faça perguntas para ajudar a quem está falando. Perguntas de esclarecimento ou perguntas abertas são as melhores, por exemplo: como você se sente sobre isso?

Não responda com a sua própria história, ou dê opiniões ou conselhos (quando terminar você pode ter a chance de dizer a sua versão). Mostre que você está ouvindo. Sinais de escuta incluem a manutenção de um bom contato visual e, ocasionalmente, balançando a cabeça para mostrar interesse e apoio. Se você estiver sentindo-se magoada com o que está sendo dito, você pode observar se sua linguagem corporal está emitindo sinais diferentes. Esteja ciente disso. Evite sinais de impaciência, como olhando para o seu relógio. Resuma brevemente o que elas disseram. O objetivo é não repetir palavra por palavra do que elas disseram, mas para mostrar que você entendeu os conceitos-chave e reconheceu todas as emoções que foram expressadas. Ofereça um resumo provisoriamente.
Finalmente, a escuta ativa precisa de prática: quanto mais você fizer isso, melhor você vai ser capaz de fazê-la.

__Exercicio 4__
Escuta Ativa. Fazer grupo de 3 pessoas.
- Oradora
- Ouvinte
- Observadora

1. A oradora fala por cerca de 2 minutos sobre um tema de sua escolha, o mais polêmico o melhor!
2. A ouvinte escuta ativamente e, em seguida, resume as ideias chaves e todas as emoções que elas observaram, da forma mais sucinta possível (1 minuto).
3. A observadora também faz a escuta ativa e dá um feedback construtivo para a ouvinte em seu resumo e tudo o que perdeu.
4. A oradora, então, tem a chance de dizer como se sentiu e comentar sobre a escuta.
5. Ficar trocando papéis até que todos tenham a oportunidade de experimentar cada função.

Expressar Assertividade
Ser assertiva envolve expressar seus próprios sentimentos, necessidades, direitos e opiniões, mantendo o respeito pelos sentimentos de outras pessoas, necessidades, direitos e opiniões. Assertividade significa incentivar

4. Agora com os triângulos prontos, você tem alguma ideia de como seguir para resolver o conflito?

Capítulo 4
Respondendo ao Conflito

Há uma diferença entre reagir e responder. A reação é impulsiva e instantânea, uma resposta é uma escolha ponderada, consciente de ação.

Luta, fuga ou congelamento
A parte mais primitiva do nosso cérebro é a que controla nossa reação inicial de uma ameaça. Optar para a luta, fuga ou congelamento, está além do nosso controle consciente.
Esta reação, primeiro quer saber se é uma ameaça física ou se é uma situação de conflito.

